

WORKSHOP PENDAMPINGAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BAGI SURVEYOR & ASISTEN PENELITI

Agus Tri Basuki *¹

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia
agustribasuki@yahoo.com

Henri Krismawan

Alumni Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia
Direktur Sustainable Development Strategy Institute
henri.krismawan@gmail.com

Abstract

The aim of community service is to help improve the ability of surveyors and research assistants in creating indicators and calculating consumer satisfaction scores. The Service Method uses data obtained through field surveys. Field survey activities consist of distributing questionnaires and recording interviews in the field. Data collection tools include observation sheets, documentary evidence, interviews, and documentation sheets. The PkM carried out uses the following stages: 1) preparation: implementation permit; and determining the location, 2) implementation of activities: carrying out workshops, assistance in calculating the results of the community satisfaction index, and assistance in creating and compiling the community satisfaction index; 3) Final Activity: Publication in the Journal is an output of service in the form of article publication. The results that will be achieved from this service are the implementation of workshops to assist in calculating the community satisfaction index (traders and consumers) at the Beringharjo market and Prawirotaman market, Yogyakarta City in accordance with the steps set and the establishment of collaboration with CV Adicaraka Semesta.

Keywords: *Community Satisfaction Index, Survey, Satisfaction Indicators.*

Abstrak

Tujuan pengabdian kepada Masyarakat adalah untuk membantu meningkatkan kemampuan surveyor dan asinten peneliti dalam membuat indikator dan menghitung nilai kepuasan konsumen. Metode Pengabdian menggunakan data yang diperoleh melalui survey lapangan. Kegiatan Survey lapangan berupa penyebaran kuesioner dan rekaman wawancara dilapangan. Alat pengumpul data berupa dokumen lembar pengamatan, bukti dokumentasi, wawancara, dan lembar dokumentasi. PkM yang dilakukan menggunakan tahapan-tahapan sebagai berikut: 1) persiapan: ijin

¹ Korespondensi Penulis.

pelaksanaan; dan penetapan tempat, 2) pelaksanaan kegiatan: melaksanakan workshop, pendampingan penghitungan hasil indek kepuasan masyarakat, dan pendampingan dalam pembuatan dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat; 3) Kegiatan Akhir: Publikasi di Jurnal merupakan luaran pengabdian berupa publikasi artikel. Hasil yang akan dicapai dari pengabdian ini adalah terlaksananya kegiatan workshop pendampingan penghitungan indeks kepuasan Masyarakat (pedagang dan konsumen) di pasar Beringharjo dan Pasar Prawirotanaman Kota Yogyakarta sesuai dengan langkah yang ditetapkan dan terjalannya Kerjasama dengan CV Adicaraka Semesta.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Survey, Indikator Kepuasan.

PENDAHULUAN

Amanat pasal 20 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional, setiap Perguruan tinggi baik negeri maupun swasta berkewajiban untuk menyelenggarakan kegiatan Pendidikan dan pengajaran, kegiatan penelitian, dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Kegiatan Tri Darma Perguruan Tinggi sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan Tinggi wajib dilakukan oleh dosen di seluruh Indonesia. Bentuk kegiatan Tri Darma Perguruan Tinggi adalah kegiatan yang wajib dilakukan oleh dosen dalam menjalankan pendidikan dan pengajaran, penelitian maupun pengabdian sesuai dengan aturan yang berlaku saat ini dan wajib dilakukan, dengan luaran dalam bentuk karya ilmiah atau artikel ilmiah yang dipublikasikan (PO BKD 2021). Yang dimaksud dengan penelitian adalah sebuah kegiatan karya ilmiah yang dilakukan dosen menurut metode dan aturan ilmiah yang tersistematis dalam mendapatkan sebuah informasi baru melalui pengumpulan data atau keterangan yang berkaitan dengan pengujian maupun pemahaman suatu cabang pengetahuan dan teknologi, serta selanjutnya dapat digunakan dalam pengambilan sebuah Keputusan. Sedangkan pengertian pengabdian adalah sebuah hasil karya ilmiah yang dapat berupa kegiatan pengabdian dosen kepada semua masyarakat dan lingkungannya, baik berupa lembaga, maupun masyarakat secara luas. Tujuan dilaksanakan pengabdian kepada Masyarakat (PkM), salah satunya adalah memberikan solusi berdasarkan kajian akademik atas kebutuhan, mengenai persoalan yang sedang dihadapi masyarakat, dan mencari solusi baik secara langsung maupun tidak langsung (Ristekdikti, R., & Pustaka, U. (2016).

Amanat Undang-Undang dasar 1945, Setiap penduduk atau warganegar dijamin kebutuhan dasarnya oleh negara dalam rangka memenuhi pelayanan

umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah (Pemda) memiliki kewajiban dalam meningkatkan kualitas penyediaan pelayanan umum sesuai dengan asas-asas umum dan pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar Masyarakat, hal ini diwujudkan oleh pemerintah melalui perberlakuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut UU RI No. 25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap penduduk atau warganegara akan suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan public. Definisi pelayanan public menurut Kepmenpan No 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Layanan publik bagi pemerintah sudah selayaknya dipersepsikan sebagai sebuah layanan kmersial meskipun tidak bertujuan komersial. Artinya jika dipersepsikan sebagai sebuah layanan komersial oleh pemerintah maka pemerintahlah yang memiliki kepentingan terhadap masyarakat yang seakan-akan membutuhkan layanan publik sehingga kualitas layanannya dapat dikatakan seadanya, namun jika dipersepsikan sebaliknya maka pemerintahlah yang membutuhkan masyarakat sehingga pemerintah akan berupaya memberikan layanan terbaik bagi Masyarakat (Rahmadana, et al. 2020).

Sebuah indicator untuk mengukur pelayanan public dalam rangka untuk memenuhi harapan masyarakat tentang kinerja penyelenggara pelayanan publik, salah satunya adalah melalui survey kepuasan Masyarakat. Dengan adanya indicator tersebut diharapkan selalu ada usaha untuk selalu memperbaiki pelayanan yang sesuai harapan masyarakat. Survey indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah bentuk evaluasi perbaikan pelayanan public. Hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya disebut dengan istilah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Jadi IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil survey dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah mengeluarkan Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang.

Kegiatan pengabdian ini berawal dari diskusi terbatas antara alumni UMY dengan salah satu dosen Fakultas Ekonomi UMY. Diskusi ini mengarah pada kegiatan pengabdian dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah dengan direktur jasa konsultan. Kemudian dari hasil diskusi disepakati untuk diadakan pelatihan penghitungan hasil survey indek kepuasan pengguna pasar di Pasar Beringharjo dan pasar Prawirotaman. Pelatihan ini diikuti oleh beberapa surveyor dan beberapa staf peneliti dari jasa konsultan di CV Adicaraka semesta. Pengabdian yang dilakukan ini adalah dalam bentuk workshop atau pelatihan untuk menghasilkan kemampuan menghitung indek kepuasan Masyarakat sesuai PERMEN Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

Survey kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan dianggap penting oleh Masyarakat, sehingga diperlukan workshop tentang penghitungan survey kepuasan Masyarakat. Workshop/Lokakarya adalah salah satu program pendidikan dan pelatihan yang padat dan singkat. Workshop adalah metode pelatihan kepada peserta berupa pengetahuan yang digunakan sebagai bekal dan tambahan kualifikasi dengan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya (Maria & Sudarso, 2022). Kegiatan Workshop akan memacu peserta untuk aktif terlibat dalam diskusi kelompok, Latihan, simulasi, maupun studi kasus. *Workshop* ini bertujuan untuk memberikan peserta pengetahuan dan keterampilan baru serta meningkatkan kemampuan yang sudah dimiliki menjadi lebih profesional.

METODE PENELITIAN

Kegiatan workshop/pelatihan pendampingan penghitungan hasil survey kepuasan Masyarakat terhadap layanan public dilaksanakan melalui pelatihan selama 3 hari kegiatan dengan jadwal terstruktur (Tanggal 8, 29 November dan 7 Desember 2023). Kegiatan yang dilakukan adalah bagaimana cara membuat kuesioner untuk indicator survey kepuasan, dan pendampingan penghitungan indeks kepuasan masyarakat. Bentuk PKM ini adalah Workshop atau pelatihan tentang “Pendampingan Penghitungan Indek Kepuasan Masyarakat bagi Surveyor”. Workshop dan pelatihan ini diikuti oleh surveyor dan asisten peneliti CV Adicaraka Semesta. Metode pendampingan penghitungan indeks kepuasan

masyarakat meliputi: 1) Persiapan Awal: meliputi kegiatan ijin pelaksanaan; penetapan tempat. 2) Pelaksanaan Kegiatan: melaksanakan workshop selama 3 hari dengan materi; pendampingan dalam pembuatan dan penyusunan kuesioner indeks kepuasan masyarakat; dan perhitungan dan analisis hasil indek kepuasan masyarakat, dan 3) Akhir kegiatan: luaran pengabdian berupa publikasi artikel di jurnal pengabdian nasional. Produknya yang akan dihasilkan dari kegiatan ini, berupa laporan survey kepuasan Masyarakat di Pasar Beringharjo dan Pasar Prawirotaman Kota Yogyakarta. Teknik pengumpul datanya dengan teknik observasi, interview, dan dokumentasi. Dalam alat pengumpul datanya berupa lembar pengamatan, wawancara, dan lembar-lembar dokumentasi. Kedepannya, pelaksanaan yang baik dalam hal berbagi pengetahuan dan kerjasama ini diharapkan dapat berjalan dengan baik dan dilaksanakan secara terus menerus, dan dapat membantu pekerjaan pemerintah daerah dalam menghitung indek kepuasan pelayanan.

Pendekatan dalam pengabdian ini menggunakan metode workshop, antara lain: (1) Presentasi. Presentasi digunakan pemateri untuk menyampaikan materi pelatihan. Materi disajikan dalam bentuk slide (Power Point); (2) Tanya jawab. Tanya jawab merupakan metode penyampaian materi dengan tujuan memberikan kejelasan suatu informasi/pengetahuan dan konsep bagi peserta yang kurang paham; (3) Praktik. Praktik dalam workshop ini adalah tabulasi hasil survey dalam excel dan mengolah data dengan statistic deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sasaran kegiatan pengabdian ini adalah semua surveyor CV Adicaraka Semesta (Ada beberapa mahasiswa magang dari UMY dan UNS) dan asisten peneliti dari lingkungan CV Adicaraka Semesta yang beralamat di Sewon Jalan Bantul Yogyakarta. Program Studi Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang merupakan salah satu program studi aktif dalam kegiatan Tri Darma tersebut. Di Universitas Muhammadiyah setiap dosen diwajibkan melakukan kegiatan catur dharma (Pendidikan dan pengajaran, Penelitian dan Publikasi, Pengabdian kepada Masyarakat, serta wajib melaksanakan kegiatan Agama Islam dan Kemuhammadiyahan). Dosen dalam melaksanakan kegiatan PkM wajib mengajak berbagai alumni untuk berperan aktif dalam kegiatan pemberdayaan melalui peningkatan layanan publik. Dengan mengembangkan kemampuan menghitung hasil survey kepuasan masyarakat berarti kita terlibat dalam memajukan nama lembaga dan Lembaga konsultan untuk dikenal dalam

khalayak ramai yang aktif mengembangkan jasa konsultasi. Hasil kegiatan PKM dapat dimanfaatkan oleh kedua belah pihak antara Prodi Ekonomi FEB Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan Konsultan CV Adicaraka Semesta, dalam mengembangkan kemampuan penghitungan survey kepuasan masyarakat.

Workshop penghitungan survey kepuasan masyarakat bagi surveyor dan asisten peneliti di lingkungan CV Adicaraka Semesta Yogyakarta terlaksana dengan penuh antusias dari peserta. Hal ini terlihat dari keseriusan peserta dalam pembahasan setiap materi yang diberikan para pembicara. Secara garis besar, kegiatan dilakukan dalam tiga bagian yaitu proses pembuatan kuesioner, cara mendapatkan responden, dan pengolahan hasil survey.

Kegiatan diawali pemberian materi oleh Dr. Agus Tri Basuki sebagai materi ahli dalam survey kepuasan, beliau sudah banyak melakukan pendampingan penulisan indeks kepuasan masyarakat di berbagai kota/kabupaten di Indonesia. Kemudian dilanjutkan dengan pemateri bapak henri Krismawan, SP., MM. selaku direktur Jasa konsultan. Kemudian kegiatan utama dilaksanakan selama dua hari sesuai jadwal 8 dan 29 November 2023 dengan kegiatan berlangsung dengan baik.



Gambar 1. Kegiatan Pendampingan Survei Lapangan

Hal yang diperoleh adalah kegiatan berkelanjutan sampai terlaksananya perhitungan indek kepuasan. Kegiatan berlangsung dengan baik dan secara berkelanjutan sampai dengan saat ini. Dari hasil diatas diperoleh pembahasan bahwa: 1) Dengan adanya kerjasama antara dosen prodi Ekonomi UMY dengan CV Adicaraka Semesta diharapkan mampu mempercepat perkembangan Ilmu Pengetahun dan Teknologi dari kedua belah pihak terutama dalam kemampuan menghitung hasil survey kepuasan masyarakat; 2) Dari kegiatan tersebut diperoleh adanya perbaikan tata nilai yang positif terutama nilai ketelitian, tanggung jawab, ketekunan dalam penghitung indeks kepuasan masyarakat; 3) Dari hasil kegiatan workshop diharapkan muncul daya saing yang positif terutama surveyor dan asisten peneliti dalam membantu penghitungan indek kepuasan Masyarakat.



Gambar 2. Kegiatan Workshop Pendampingan Penghitungan SKM
 Jadwal Kegiatan Workshop Pendampingan Penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat Bagi Surveyor dan asisten peneliti sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Kegiatan workshop

Tanggal	Waktu	Materi	Penyaji
8/11/2023	08.00 – 10:00	Penjelasan Pengisian Kuesioner Bagi Calon Surveyor	Dr. Agus Tri Basuki Henri Krismawan, SP., MM.
	10.00 – 12:00	Pelatihan Penghitungan Tabulasi Hasil Survey dengan Excell	Dr. Agus Tri Basuki
29/11/2023	08.00 – 10.00	Pendampingan Memasukan Hasil Survey Dalam Excell	Tim
	10.00 – 16.00	Pendampingan Penghitungan SKM	Tim
7/12/2023	10:00 – 12:00	Workshop Hasil Penghitungan Survey Kepuasan	Tim

Penghitungan Skor Indeks Kepuasan Masyarakat didasarkan pada unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017) sebagai berikut; 1. Prosedur pelayanan, 2. Kejelasan petugas pelayanan, 3. Kedisiplinan petugas pelayanan, 4. Tanggung jawab petugas pelayanan, 5. Kemampuan dan Kecepatan Pelayanan, 6. Keadilan mendapatkan pelayanan, 7. Kesopanan dan keramahan petugas, dan 8. Kenyamanan dan Keamanan.

Pada Gambar 3 diketahui bahwa unsur adil (fairness) adalah unsur dengan nilai Transparan (transparency) (2,242), Kapabilitas Petugas (2,608), serta Keamanan dan Kenyamanan Pasar (2,985) dalam pelayanan UPT Pusat Bisnis terhadap Para pedagang di pasar Bringharjo dan Pasar Prawiro Taman. Dalam hal ini, sejumlah 22% responden pedagang pasar menyatakan puas, dan 78% menyatakan belum puas.

Nilai rata-rata persepsi untuk Pelayanan UPT Pusat Bisnis Dinas Perdagangan kota Yogyakarta terhadap Para Pedagang pasar adalah 2,762 ($\pm 0,187$) sebagaimana disajikan dalam Gambar 3. Selanjutnya konversi indeks kepuasan masyarakat untuk pelayanan UPT Pusat Bisnis terhadap Pedagang pasar adalah sebesar 70,98. Dengan nilai IKM 70,98, pelayanan UPT Pusat Bisnis Dinas Perdagangan kota Yogyakarta terhadap Para Pedagang pasar dapat dikategorikan telah berlangsung dengan baik (mutu pelayanan B).

Nilai rata-rata persepsi pengunjung/konsumen di pasar Bringharjo dan Prawirotanaman terhadap unsur pokok dalam pelayanan UPT Pusat Bisnis Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta Tabel 3. Nilai rata-rata unsur tersebut menunjukkan nilai persepsi atau indek kepuasan masyarakat terhadap prinsip-prinsip dan pelayanan UPT Pusat Binis Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta. Secara umum nilai rata-rata unsur pelayanan UPT Pusat Bisnis Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta adalah 3,17. Hal ini berarti proses pelayanan yang telah dilakukan UPT Pusat Bisnis Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta telah dilaksanakan dengan baik dan memenuhi prinsip-prinsip akuntabilitas, Tanggungjawab petugas, Kapabilitas Petugas, Adil, Etika Petugas, keamanan dan kenyamanan.



Gambar 3. Praktek Perhitungan IKM

Dalam workshop dan pendampingan penghitungan survey kepuasan layanan public, Materi yang disampaikan/diberikan dalam workshop dapat dilihat dalam Gambat berikut ini:

PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEI

Persiapan

- Persiapan dasar, berupa penentuan bentuk metode yang akan dikembangkan dan digunakan.
- Persiapan teknis berupa persiapan bentuk format dan instrumen.
- Persiapan pengamatan, berupa interpretasi data awal.
- Penyusunan penekanan penelitian, sebagai dasar bagi pelaksanaan tahap-tahap selanjutnya.

Survei Lapangan

Identifikasi Data

Analisis Data

Kesimpulan dan Rekomendasi

Table Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 1.75	25.00-43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	62.51-81.25	B	Baik
4	3.26-4.00	81.26-100	A	Sangat Baik

Nilai rata-rata unsur proses Pelayanan UPT Pusat Bisnis Terhadap Pengunjung

NO	UNSUR FOKUS PENGKAJIAN	NOMOR PERTANYAAN	NILAI RERATA
1	Adil (fairness)	Q14; Q15	3.36
2	Kapabilitas petugas (capability)	Q10; Q11; Q12; Q13	3.04
3	Akuntabilitas (accountability)	Q4; Q5; Q22; Q23	3.08
4	Etika petugas	Q16; Q17	3.23
5	Tanggung jawab petugas	Q6; Q7; Q8; Q9	3.11
6	Kemamanan dan Kenyamanan Pasar	Q24; Q25; Q26; Q27	3.22
AVERAGE			3.17

Konsep Teknik Analisis Enumerative-Statistics

Nilai rata-rata unsurproses Pelayanan UPT Pusat Bisnis Terhadap Pedagang Pasar

NO	UNSUR FOKUS PENGKAJIAN	NOMOR PERTANYAAN	NILAI RERATA
1	Kemudahan dan Kesederhaan	Q1; Q2; Q3	2.992
2	Transparan (transparency)	Q18; Q19; Q20; Q21	2.925
3	Adil (fairness)	Q14; Q15	3.160
4	Kapabilitas petugas (capability)	Q10; Q11; Q12; Q13	2.969
5	Akuntabilitas (accountability)	Q4; Q5; Q22; Q23	3.002
6	Etika petugas	Q16; Q17	2.990
7	Tanggung jawab petugas	Q6; Q7; Q8; Q9	2.918
8	Kemamanan dan Kenyamanan Pasar	Q24; Q25; Q26; Q27	2.981
Average			2.955

ANALISIS IKM TERHADAP PELAYANAN BLUD UPT PUSAT BISNIS

KETERANGAN	NILAI IKM	KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA
Peladng Pusa	2.762	70.198	B	Baik
Progresing Pusa	2.863	76.324	B	Baik

Indikator dari ketercaian worshop/pelatihan survey kepuasan Masyarakat terhadap suatu pelayanan public adalah bahwa 80% peserta workshop (surveyor dan asisten peneliti) memahami metode survey dan sampel yang akan digunakan, sedang indikator ketercapaian untuk workshop ini adalah memberi bekal kemampuan surveyor dan asisten peneliti lapangan dalam mengembangkan survey kepuasan masyarakat. Kegiatan pengabdian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Suarno (2012). Suarno menyimpulkan kegiatan pelatihan dengan metode presentasi dengan slide dapat meningkatkan motivasi dan hasil belajar peserta workshop mengalami peningkatan.

KESIMPULAN

Kegiatan Workshop dan pendampingan penghitungan dan pengukuran survey kepuasan masyarakat memberikan pengetahuan dan keterampilan bagi surveyor dan asisten peneliti dalam menyelesaikan kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini juga sejalan dengan Pelayanan Publik yang sesuai dengan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, serta didukung dengan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang. Tujuan pelaksanaan kegiatan survei tersebut adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan

publik. Dari hasil kesimpulan dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa: 1) terjadinya progress yang signifikan tentang kemampuan surveyor dan asisten peneliti dalam menghitung, menentukan sampel, dan kemampuan olah data dalam membantu penelitian; 2) adanya kerja sama berkelanjutan CV Adicaraka Semesta dengan pihak-pihak yang memerlukan bantuan dalam penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat.

Hasil survei kepuasan masyarakat hendaknya dijadikan sebagai sebuah indikator bagi Lembaga yang bergerak dalam pelayanan public, dan menjadi sebuah kebutuhan lembaga public dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karenanya, perlu dukungan dari berbagai pihak (Masyarakat, perguruan tinggi dan pemerintah daerah) untuk selalu mewujudkan pelayanan public yang berkualitas dan terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh Masyarakat pengguna di masa yang akan datang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sangat mendalam kepada semua pihak yang terlibat dalam kegiatan pengabdian, serta dalam pelaksanaan kegiatan penyelesaian artikel pengabdian kepada Masyarakat ini. Penulis mengucapkan secara khusus kepada Prof. Dr. Endah Saptutyningsih, Prof. Imamudin Yuliadi yang selalu mendorong dosen untuk berkegiatan diluar. Tak lupa juga saya ucapkan kepada rekan sejawat, Direktur CV Adicaraka Semesta Bapak Himawan, ST. M.Sos. yang membantu terselesainya kegiatan ini. Penulis juga mengucapkan kepada rekan-rekan yang membantu kegiatan dilapangan, seluruh dosen prodi Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, ketua LPM UMY beserta jajarannya, dan mahasiswa yang telah banyak membantu kegiatan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
Keputusan Dirjen Dikti Kemendikbud Nomor 12/E/KPT/2021 tentang Pedoman Operasional Beban Kerja Dosen
Ristekdikti, R., & Pustaka, U. (2016). Buku Panduan Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat di Perguruan Tinggi EDISI X TAHUN 2016.
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Maria, E., & Sudarso, A. (2022). Workshop Management Pada Kejuruan Konstruksi Program Pelatihan Teknisi Ahli Aerial. Pubarama: Jurnal Publikasi Pengabdian Kepada Masyarakat, 2(3).
- Suarno, D. T. (2012). Upaya meningkatkan motivasi dan hasil belajar siswa dengan penerapan media slide Powerpoint pada mata pelajaran IPS Kelas VII A SMP Negeri 3 Sleman [Thesis]. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik.